開啟圖書館跨界服務新形態

農試所技服組 陳烈夫

一、前言

依稀記得105年秋初的日子，筆者有幸參觀了「靜宜大學蓋夏圖書館」，除體驗到蒐集、整理與保存教學與研究所需之圖書資料外，該館尚以讀者導向資源利用學習導引，培養學生讀書興趣，訓練獨立研究能力，並成立「閱讀書寫創意研發中心」，配套啟動以「生命教育」為核心的「閱讀與書寫」，作為一年級學生必修的通識課程，也因此成為靜宜大學的基礎教育特色之一。同時，該館更協助各種教學活動之多元化，提昇人文素養，積極投入專業服務人力，並促進館際合作，提供該校師生數位化的學習資源及建構優良便捷之E化學術研究環境，林林總總確實有許多地方值得本所圖書館借鑒的經驗。

回望圖書館發展的歷史，從古代的藏書樓發展到圖書館；從封閉式圖書館發展到開放式圖書館；從單一的紙質文獻圖書館發展到現代多種載體文獻圖書館；從單一的手工操作管理圖書館到現代自動化管理、網路化管理圖書館；隨著新媒體時代的到來，獲取知識的方式與閱讀習慣正發生根本性的變革，在來勢洶湧的現代化浪潮衝擊下，本所圖書館正面臨著轉型發展階段，同樣的，緊伴著的營運服務模式也跟著改變，而創新的態勢勢在必行。

不難發現，本所圖書館仍始終貫穿著「空間」轉換的服務發展，讓人藉得關注的是，它給人的感覺就是充滿大雅之氣的藏書之「所」，但卻少了一點點繼承文化的價值內涵。探究圖書館本質上的目的並不在於收藏，而是流通、利用與開發，注重經史要籍與檔案資料的整理與出版，它所強調的是為學術研究和交流服務，其不僅以藏書品質高而稱著，對於所藏文獻的整理、開發、傳播、發揚，能給予研究學者留下深刻的印象。

本文試圖沿著前人的軌跡，思索本所圖書館的使命，重塑「以使用者為中心、以共享為理念」的服務精神，滿足所有研究人員的需求，盡可能地提供多元化、全方位的管道，並期望以「一個都不能少」的目標為本館服務核心理念。它既不是圖書，也不是資訊，而是直指這個「人」，它包含著圖書館員和圖書館的使用者。既然是以「人」為中心，一方面要滿足研究人員多樣化的閱讀需求，應以充分開放工作方式為出發點，另方面藏書也要充分尊重研究人員的意見，加強個性定制方式，提高借閱率。或許能

作　　者：陳烈夫副研究員
連絡電話：04-23317453

以「圖書館+」跨界模式去適應研究人員這方面的需求，打破借書、還書的固有方式，透過與其他領域深度融合，創造新的樣態，為本所圖書館的發展開拓空間。

二、反推「從未來10年看現在的本所專業圖書館」

從過去看未來，往往會難以擺脱傳統的包袱和經驗的束縛，總是想著老祖宗怎麼講的，或是權威怎麼説的，或從自己的角度看未來，這都是專家們的通病。由於對自己專業的過於自信，使得常忽略研究人員是怎麼想的或是怎麼期待的。當下試轉換一個角度，用反推法看看10年後本所圖書館將是個什麼模樣，然後決定從現在起該做些什麼、怎麼做。

想像一下，本所圖書館未來的情景：它是一個知識創新中心，它將超越圖書、超越傳統圖書館；它是研究人員的學習中心，閱讀依然是圖書館的核心業務，但圖書館的工作將不僅限於閱讀，還包括資訊、技術素養等教育；它是研究人員合作交流中心，是各類社群互動對話的空間。總歸一句話，圖書館不僅只是一棟建築物、一個機構或是一間書庫，而是可作為研究發展的助推器(enabler)軟體，這使得本所圖書館與各單位、各領域之間的關聯度將會更盈密切。

本所圖書館一直是以最傳統的「文獻借閱服務」為主要的服務內容，一切業務工作無不圍繞著「文獻借閱服務」這一核心而運轉，並在此服務的上、下游衍生出其他服務內容。筆者認為圖書館服務主要圍繞著「文獻服務-資訊服務-知識服務--智慧服務」這4個核心逐層深入及協調發展；其中文獻服務是基礎、資訊服務是文獻服務的拓寬、知識服務是文獻服務和資訊服務的深化、智慧服務是新技術影響下圖書館服務的全面昇華。基此，從文獻到智慧服務的發展是一個從低級到高級的遞進過程與不斷深化，但此並不表示較高級的知識和智慧服務就可以取代較低級的文獻和資訊服務。可詮釋的是「基本的文獻和資訊服務就是圖書館服務的最低目標，知識、智慧服務是通往最高目標的必經之路，亦是圖書館服務的終極目標」。至少在相當長的一段時期內，這種基本服務在本所圖書館還會持續共存著。

本所數十年一直沿用各種「模組」來進行圖書館管理活動，隨著數位化時代的到來，資訊管道的多樣性與獲取資訊的便捷性，使研究人員更傾向於借助網路獲取資源，而文獻資源的數位化亦導致了紙本資源的借閱量逐年減少。在這種態勢下，圖書館對研究人員的吸引力逐漸降低，到館人數也有所減少，但相對的事務並不因此而減少，反為變得更為複雜。因為除了傳統管理紙本資源外，圖書館還需獨立的系統來管理電子資源、數位化存檔、機構典藏和科研資料、構建虛擬學習環境等繁重的工作。目前，本所圖書館內部裝潢已修繕完竣，但在空間佈局上是否科學、合理，是否適應研究人員的需要，能否帶來全

新的體驗及功能的發揮，就變得具有特殊的意義。一個好的圖書館必定是具有良好的物理空間、豐富的資源、優質的資訊服務的有機結合，而空間的改造與再設計是圖書館能否發揮好作用的關鍵要素。作為新一代圖書館自動化系統的管理者，從整合型圖書館系統(Integrated Library System, ILS)到圖書館服務平台(Library Services Platform, LSP)，本所圖書館傳統的服務模式受到了前所未有的挑戰。

三、未來的10年裡該怎麼做呢?

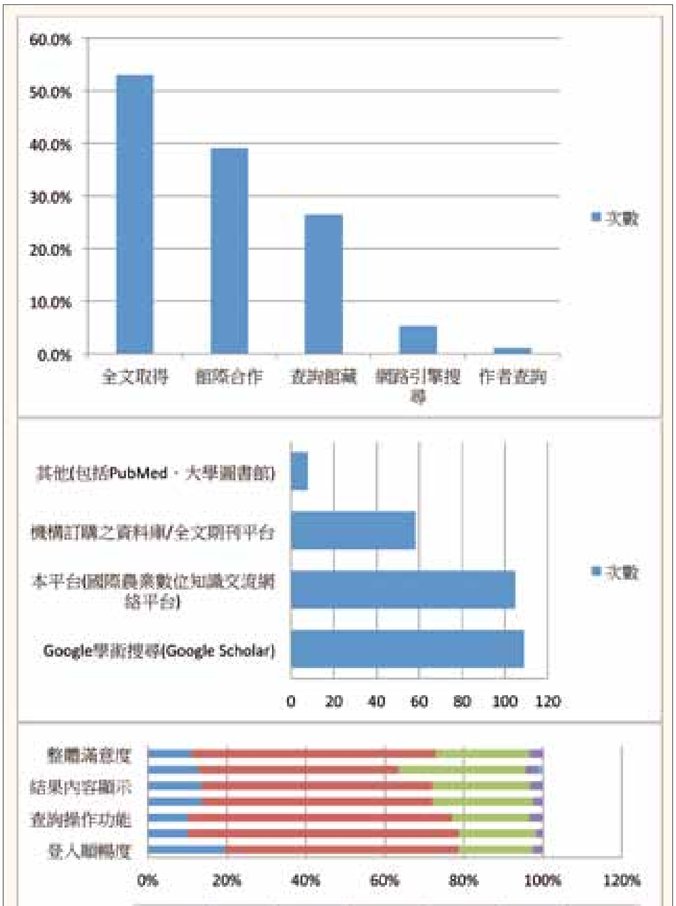
在筆者看來，使用者的需求是需要被激發的，需求有「現實」和「潛在」需求兩種類型，圖書館的發展將研究人員很多潛在需求都激發出來，例如對電子資源的使用習慣的培養。舉個例子，在早期大家比較習慣去看紙本，對電子資源還不太習慣，隨著數位的一步一步地向前發展，研究人員覺得圖書館的系統與服務方式越來越便捷，使用習慣也不斷在轉換，反過來又對圖書館提出了更高的要求，這讓圖書館的轉變有很大的貢獻和成就。過去，很多事可能想到了也做到了，但是有些事是想到了卻做不到，因為技術手段尚未成熟或者做起來很複雜，就放棄了不做。數位的發展使得以前這些做不到的事情現在都可以做到，甚至有可能由於數位圖書館的發展，數位技術與需求者的相互促進，很多過去沒有想到的事，現在不僅能夠想到，而且能夠做到。再深一層來分析，圖書館目前正扮演著使用者需求的主動引領者的角色，而不再是被動的回應者，這亦是圖書館的最大發展成就。例如，利用使用者在搜尋引擎中查詢學術資訊的行為，預測使用者的閱讀興趣，提升圖書館的服務主動性，遠比利用一個圖書館的使用者日誌資料來得更為全面和準確。經本所圖書館進行研究人員的使用行為分析，就網路平台使用滿意度分為平台登入順暢度、版面功能設計、查詢操作功能、查詢結果關聯度、結果內容顯示、資料輸出實用度以及整體滿意度等七大項調查。除了資料輸出實用度滿意度為63.6%之外，其餘調查項目的滿意度都超過7成，其中最讓受試者很滿意或滿意的項目依序為平台登入順暢度、版面功能設計和查詢操作功能三大項，都有將近8成的滿意度。而網路平台資源以文獻串接系統(SFX)作為資源連結中樞，使用者於資源探索或其他資料庫平台查得文獻書目資料後，透過SFX串接到本計畫訂購之全文資源，使用館際合作以及查詢館藏等服務。在105年10月改版至106年9月間，在SFX總共提供16,433次全文連結服務，使用者選用8,711次，占53%；其次提供2,624次館際合作服務，使用者選用次數為1,026次，占39.1%，再其次則為館藏查詢服務，提供979次中被選用258次，占26.4%(圖一)，顯示該網路平台對研究人員在蒐集研究資料上甚具價值。

鑑於紙本資源的借閱量逐年減少，而這些利用率較低的紙本質資源卻佔據了圖書館的大量空間，造成圖書館空間資源浪費的情況。圖書館可以對這些空

間進行改造，將利用率低的冗餘紙本資料清理掉一些，保存下來的移至貯藏空間，並可對原有空間重新規劃改造，規劃成為成果展覽室、工具及設備存儲間等，從而提高圖書館空間的利用率，滿足使用者對圖書館空間資源的需求。這些資源和服務不僅可以留住圖書館的傳統使用者，還可以吸引圖書館的潛在使用者。

跨界服務對圖書館的未來具有重要的發展趨勢，過去的圖書館資源更多地還是限於傳統文字型資源，近幾年，不同媒體與不同服務的跨界成為一種趨勢。以前的圖書館只提供一種資源的表現形式包括圖書或文章，現在很多資料庫都會把核心作者、相關文獻、引文文獻等列出來，服務都延伸了很多，甚至可以提供篇章、科學資料、實驗資料之間的聯繫。又或在以前紙質論文中，有很多細節如實驗過程等是沒有辦法詳細地展現出來，現在，可以把科學資料、研究過程和科學文獻整合，成為數位物件，研究人員除了能看到研究結果，還可以去看研究過程甚至是資料的細節。圖書館已經不是提供簡單的文字閱讀功能了。故而，在深度資訊化的時代，基本的文獻資訊已經不再是圖書館最貼切的功能定位，使用者資訊消費行為的轉變和對空間服務需求的快速增長，給圖書館傳統的服務模式無疑有較大的改善空間。

設想一下，未來本所圖書館的服務模式：「研究人員進入圖書館，無線射頻辨識(Radio Frequency Identification, RFID)系統設備自動識別身份資訊，並根據個人興趣，向使用者的手機發送推薦資訊，研究人員再根據自己需求選擇文獻



	登入順暢度	版面功能設計	查詢操作功能	查詢結果關聯	結果內容顯示	資料輸出實用	整體滿意度
很滿意	19.5%	10.2%	10.2%	13.6%	13.6%	12.7%	11.0%
滿意	59.3%	68.6%	66.9%	58.5%	58.5%	50.8%	61.9%
普通	18.6%	19.5%	19.5%	25.4%	24.6%	32.2%	23.7%
不滿意	2.5%	1.7%	3.4%	2.5%	3.4%	3.4%	3.4%
很不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%

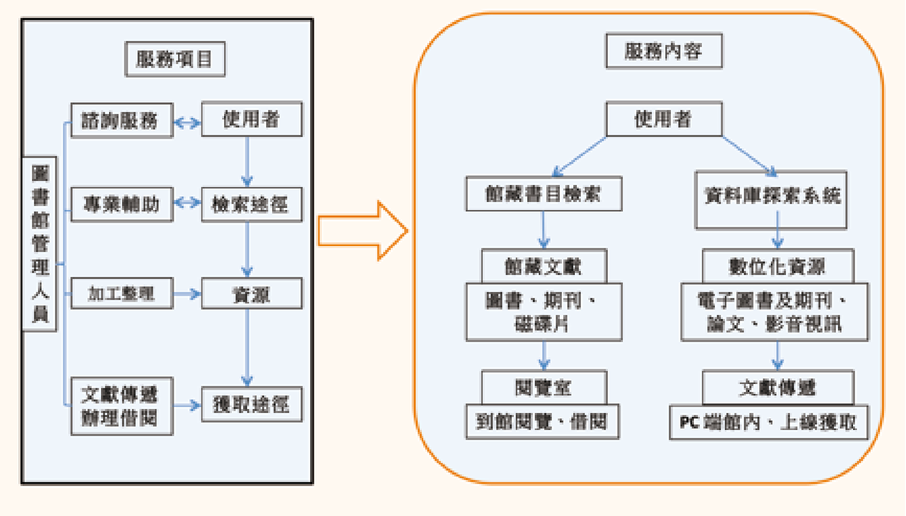
圖一、研究人員使用行為及滿意度問卷調查。

內容，電子版的文獻內容即可發送至手機螢幕，若需要查閱紙本書籍，手機終端也可指引至相應的閱覽室及閱覽架位前，透過掃瞄書籍二維條碼，即可完成借閱，同時還書日期的提醒也會出現在手機上」。圖書館服務模式流程尚可概括為「使用者透過檢索途徑對圖書館所提供的資源進行檢索並獲取所需資訊，而圖書館管理人員透過解答使用者諮詢，協助檢索文獻，加工整理資源傳遞文獻及辦理借閱等手段來幫助使用者獲取資源的整個流程」(圖二)。相信隨著技術的不斷改進，智慧圖書館將出現更多的創新服務模式。前一個階段還被認為是跨界的服務，下一個階段可能就會成為基本服務。

四、圖書館與創新育成中心跨界服務融合發展趨勢

圖書館作為創新知識儲藏推廣核心載體，其服務量能應能促進創新知識流動，啟動靜態館藏資源價值潛力，其可作為服務樣態落實對新時代圖書館轉型升級的策略選擇。新時期使用者的閱讀習慣、載體和方式既然發生了巨大改變，圖書館傳統靜態資料借閱模式向以使用者為中心的動態知識服務模式轉變，從單一收藏和借閱空間向多元化「第三空間」提升圖書館豐富的創新知識資源和資訊能力優勢，使其成為服務的重要載體。然而由於圖書館缺少服務的專業資源與能力，導致其服務內容供給不足、服務品質不高，如何提升服務能力成為新時期圖書館服務轉型的重要議題。基此，分析圖書館服務現狀與問題的基礎上，探討了與創新育成中心服務跨界融合的能力提升路徑。

研究人員對圖書館服務的心理預期，已經從資訊服務和知識管理拓展到數位化支援與空間資源供給。在此之際，引入創新育成中心正是改善這種供需不平衡局面的一劑良方，創新育成中心是一個開放式的資源分享中心和服務平台，將以共用(Sharing)、創造(Creating)和學習(Learning)為核心的文化嵌入到服務理念之中，構建創新育成中心並開展「創意、創業、創新」服務，是增益圖書館服務形象



圖二、圖書館服務模式流程。

和服務品質的有效途徑，彰顯了圖書館激發使用者創新的引領性作用，消弭了資源管理者角色的刻板印象。而圖書館引入創新育成中心能為使用者提供了一個交流、合作、共用、開放的創新創造環境，使用者聚集在一起分享創意，將創意變為現實。

圖書館是否願意打破傳統圖書館服務物件、服務方式，圖書館人是否願意改變現有的工作環境、接受挑戰，將直接影響圖書館服務轉型的成敗。圖書館員多年以來形成的工作習慣很難改變。但是，必須認識到網路環境下，由於搜尋引擎公司注重使用者資訊行為的變化。不斷調整技術方案，增加資訊服務內容，提供良好的使用者體驗，使得搜尋引擎公司與圖書館形成鮮明對比，在使用者爭奪中優勢明顯。創新育成中心的互動式學習，不僅拓寬創新型人才培養的途徑，而且為圖書館服務轉型提供了契機。因此，圖書館員須轉變觀念，積極主動地融入創新育成活動中，準確把握進駐業者的資訊資源需求、工具需求、空間功能需求等，拓展圖書館創新服務功能，為構建創新型服務體系貢獻力量。

五、結語

10年以後圖書館是否會朝向成為知識中心、研究人員的學習中心與合作交流中心，其主要功能將不只是提供圖書和資訊，而是要充分發揮自身的專業技能和資源優勢，向支援研究人員學習和創造知識環境的方向發展，只有密切關注使用者需求的變化趨勢，把握行業發展的宏觀走向，圖書館才能抓住每一次轉型發展的歷史機遇。

六、參考文獻

王富國。2013。網路環境下圖情學與管理學老化規律及其比較研究。情報雜誌2(1):63-67。

王婷婷。2016。公共圖書館潛在讀者挖掘與服務創新。情報探索 9:113-115。

林芊慧。2005。從策略規劃的觀點看N.T.L.圖書維護中心的經營策略。臺北市立圖書館館訊 23(2):50-59。

林詩涵。2017。國家圖書館策略規劃之研究。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班學位論文。1-177頁。

陳峰。2012。專業圖書館面向企業開展競爭情報服務的價值。情報雜誌31(6):181-184。

梁榮賢。2016。創客空間-未來圖書館轉型發展的新空間。情報探索 12:103-106。

曾淑賢。2014。轉型時代的圖書館—新觀念•新空間•新服務•新體驗。國家圖書館館刊 103(2):1-48。

張芳菁。2014。圖書館創意空間：MakerSpaces（自造者空間）。中華民國圖書學會會訊 22(1-2):56-60。

雷天鋒。2016。讀者閱讀方式變化對圖書館服務功能設置的影響分析。創新科技 193(3):82-84。

詹潔、易紅。2016。十字路口的公共圖書館走向何方?美國皮尤研究中心報告解讀及啟示。圖書館建設 1:43-46。